



**MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
BODRUM ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No	: PR.06
Yayın Tarihi	: 04.12.2014
Revizyon No/Tarihi	: 04/15.12.2023
Sayfa No	: 1/ 6

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

MUSKİ Bodrum Çevre Analiz Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. UYGULAMA

5.1. Şikayetlerin alınması

- MUSKİ Bodrum Çevre Analiz Laboratuvarı tarafından müşteriye verilen hizmet sonucunda, müşteri tarafından gelen tüm memnuniyetsizlikler şikayet olarak kabul edilir. Bu şikayetler müşteriden gelen yazılı, sözlü, internet aracılığı ve telefon ile gelen tüm şikayetleri kapsamaktadır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikayetlerin yazılı olarak alınması tercih edilir. Laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili şikayetin nasıl değerlendirileceği ve işleyişi anlatan bu doküman ve şikayetlerin laboratuvara ulaştırılması için Müşteri Şikayet Formu (PR.06-FR01) www.muski.gov.tr web sitemizde ilgili tarafların erişimine sunulmuştur.
- Sözlü müşteri şikayetleri, Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından Müşteri Şikayet Formu (PR.06-FR01)'na işlenir ve şikayet konusu tanımlaması yapılarak kaydedilir.

Şikayet Konuları;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Deney sonuçlarındaki yanlışlık
- Rapor içeriğinde Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Analiz ücretleri hakkında

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü



**MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
BODRUM ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No	: PR.06
Yayın Tarihi	: 04.12.2014
Revizyon No/Tarihi	: 04/15.12.2023
Sayfa No	: 2/ 6

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

➤ *Laboratuvar İçi Şikayetler*

➤ *Personel ile ilgili şikayetler*

➤ *Diğer*

- Kayıt altına alınan müşteri şikayeti incelenmesi, geçerli kılınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için Kalite Yöneticisine iletilmektedir. *Şikayetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi şikayet konusundan bağımsız kalite yöneticisi ve teknik konulara ilişkin şikayetlerde laboratuvar sorumlusu olarak tanımlanmıştır. Kalite yöneticisi ve Laboratuvar sorumlusu ile ilgili şikayet alınması halinde şikayetlerin değerlendirilmesi Şube Müdürü tarafından yapılmaktadır.*

5.2. İnceleme

- Şikayetlerin incelenmesi, geçerli kılınması, konu bazında aşağıda belirtilen kayıtların incelenmesi ve dokümantasyon uygulamaları ile değerlendirilmesi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.
- **Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi:** Müşteri Talep Sözleşme Formundaki talep tarihi ve sonrasında deney rapor gönderim tarihi belirlemesi yapılır, Müşteri Bilgilendirme Rehberinde belirtilen rapor teslim süresi baz alınarak kontrol edilir.
- **Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması:** Müşteri Talep Sözleşme Formunda ve Numune Alma Tutanağında belirtilen bilgilerin deney raporu karşılaştırması yapılarak kontrol edilir.
- **Deney sonuçlarındaki itiraz:** Raporda belirtilen ilgili Deney faaliyetlerinin analiz sonuçları ile deneye ait ham verilerin, varsa cihaz kayıtları ve Kalite Kontrol Kartları karşılaştırmasıyla kontrol gerçekleşir.
- **Rapor içeriğinde Müşteriye verilen yetersiz bilgi:** Rapor Yönetim Prosedürü (PR.22) de belirtilen rapor içerikleri bilgileri ile deney raporu bilgileri karşılaştırması yapılarak kontrol gerçekleşir.
- **Analiz ücretleri hakkında:** Müşteri Talep Sözleşme Formunda belirtilen deney ücreti ile müşteriye fatura edilen analiz ücretinin farklı olması hakkında kontrol gerçekleştirilir.
- **Laboratuvar içi şikayetler:** *Laboratuvarın işleyişindeki aksaklıkların giderilmesi için gerekli kontroller gerçekleştirilir.*

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü



**MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
BODRUM ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No	: PR.06
Yayın Tarihi	: 04.12.2014
Revizyon No/Tarihi	: 04/15.12.2023
Sayfa No	: 3/ 6

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

- **Personel ile İlgili Şikayetler:** Personelin çalışması ile ilgili laboratuvar içi ve dışından gelen şikayetler değerlendirilir.

Diğer: Diğer konular hakkında Kalite Yöneticisi ve Şube müdürü koordinasyonunda yönlendirmeler yapılarak kontroller gerçekleştirilir. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmayan şikayetlerde şikayetin değerlendirmeye alınmayacağı konusunda müşteriye bilgi verilir.

5.3. Değerlendirme

- Kalite Yöneticisi gerekli durumlarda Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir ve nihai olarak Şube Müdürünün görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir.
- Şikayetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Müşteri Şikayet Formu (PR.06-FR01)'na kaydedilir.
- Şikayetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı bir uygunsuzluk olarak ortaya çıkması halinde Kalite Yöneticisi Düzeltici Faaliyet Prosedürünü yürütür ve etkinliğini izler.(PR.08)
- Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07) uygulanır.

5.4. Sonuçlandırma

- Şikayetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı olmadığı tespiti yapılması durumunda nedenleri ile birlikte kayıt altına alınır.
- Her türlü karar ile birlikte Müşteri tercihen yazılı olarak bilgilendirilir.
- Müşteri tarafından alınan şikayetlerin verileri yıllık olarak yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.
- Müşteri şikayeti çözümü süresi; şikayetin incelenmesi, tekrarlanması ve müşteri görüşmeleri dahil çözümü süresi 10 gün olarak belirlenmiştir.
- Müşteriye geri dönme süresi; şikayetin laboratuvarında çözümlenmesi sonucunda hemen müşteriye bilgi verilir.

Ayrıca Atıksu Kalite Kontrol Ruhsatı kapsamında yapılan deney sonucuna İtiraz durumunda; MUSKİ Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği Madde 12 "Numune alım işlemi sırasında, atıksu kaynağının sahibi veya yetkilileri isterlerse MUSKİ'nin uygun gördüğü ve gerekli

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü



**MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
BODRUM ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No	: PR.06
Yayın Tarihi	: 04.12.2014
Revizyon No/Tarihi	: 04/15.12.2023
Sayfa No	: 4/ 6

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

yeterlilik belgelerine sahip laboratuvarlarda yapılması koşuluyla şahit numune alınmasını talep edebilirler. Atıksu kaynağı, asıl numune ile birlikte alınan şahit numunenin analiz sonucunu, numunenin alındığı tarihten itibaren en geç 15 gün içerisinde MUSKİ'ye teslim etmek zorundadır. Aksi takdirde, şahit numunenin analiz sonucu dikkate alınmaz. Ayrıca, atıksu kaynağının sahibi veya yetkilileri şahit numune alınmasını istemezler ise, numune sonuçlarına yapacakları itirazlar değerlendirmeye alınmaz." denmektedir. Bu durum numune alımı sırasında müşteriye bildirilerek Müşteri Talep Sözleşme Formu ile kayıt altına alınmaktadır.

Laboratuvar Sorumlusu yaptığı kontroller sonucunda bir uygunsuzluk olmadığını tespit ederse;

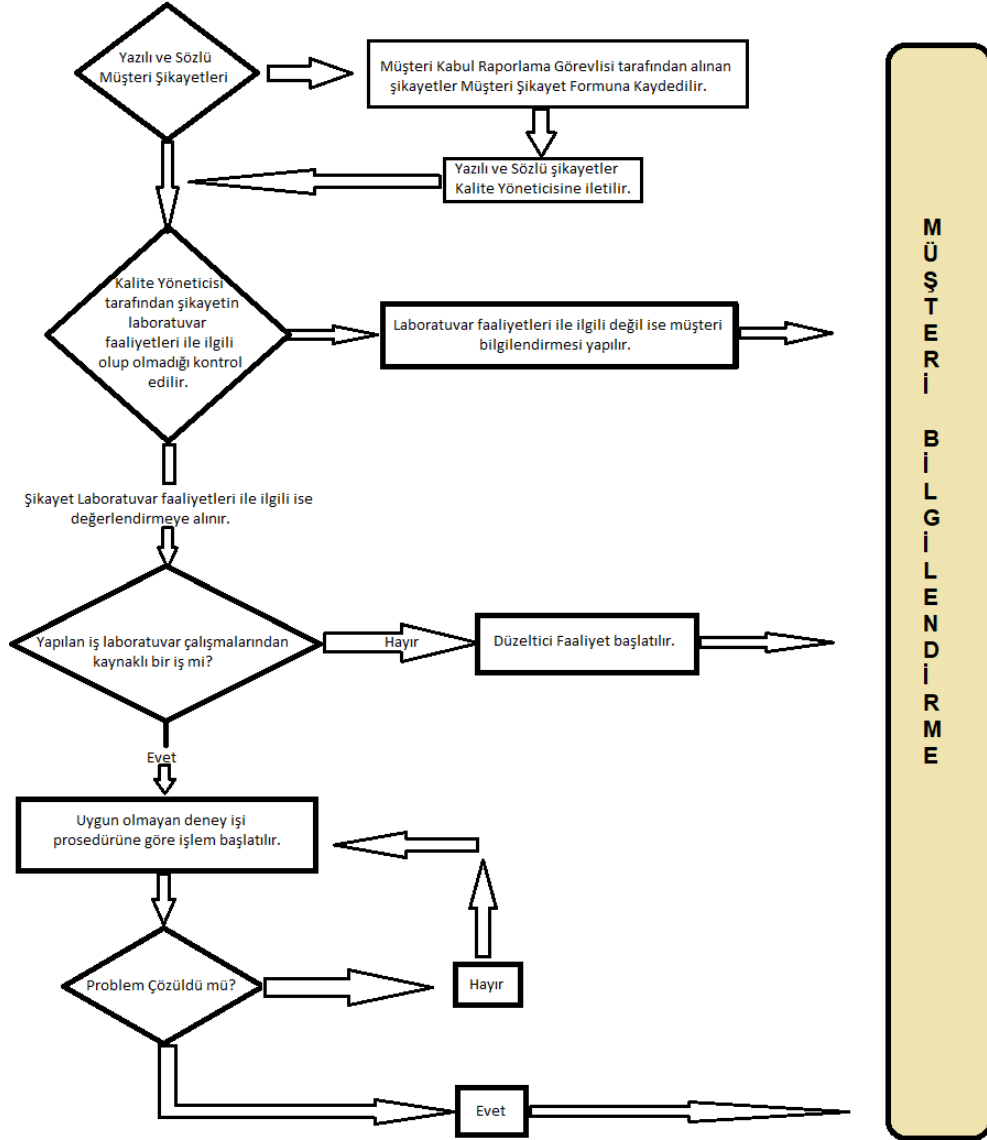
➤ Şahit numune alınmamış ise; gerekli kontrollerin yapıldığı, bir uygunsuzluk tespit edilmediği ve şahit numune alımı talep edilmediği için MUSKİ Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği Madde 12 gereğince Laboratuvarımızın analiz sonuçlarının dikkate alınacağı konusunda müşteri bilgilendirilir.

➤ Şahit numune alınmış ve şahit numune ile asıl numunenin analiz sonuçları arasında ruhsat/izin sürecini etkileyecek farklar olması durumunda şahit numunenin ilgili Laboratuvara uygun koşullarda ve sürede teslim edilip edilmediği kontrol edilir. Bu aşamada bir uygunsuzluk olduğu tespit edilir ise söz konusu uygunsuzluk sebebiyle Laboratuvarımızın analiz sonuçlarının dikkate alınacağı konusunda müşteri bilgilendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmemesi durumunda ise işletmeden bedeli haksız tarafça ödenmek üzere yeni bir numune alınır ve Çevre Referans Laboratuvarına gönderilir. Bu numuneye ikinci bir şahit numune alınmaz.

Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliğine göre işlem yapılır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ



6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025, Madde 7.9
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.08)
- Rapor Yönetim Prosedürü (PR.22)
- Müşteri Şikâyet Formu (PR.06-FR01)
- MUSKİ Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü



**MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
BODRUM ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No	: PR.06
Yayın Tarihi	: 04.12.2014
Revizyon No/Tarihi	: 04/15.12.2023
Sayfa No	: 6/ 6

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon yapılan madde	Revizyon sebebi
01	20.07.2017	5.3	Müşteri Analiz Sonuçlarına İtiraz Durumu eklenmiştir.
02	02.01.2020	5.1,5.2	17025 Revizyon çalışması
03	15.11.2021	5. Uygulama	18.08.2021 tarihli Türkak Denetimi Şikayet uygulaması detaylandırılmıştır.
04	15.12.2023	5.1. Şikayetlerin alınması	<i>Laboratuvar içi ve Personel ile ilgili şikayetler ile Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili şikayetlerin değerlendirilmesi eklenmiştir.</i>

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü